

*Office of Patient Protection*  
1-800-436-7757

## សំណូរដែលត្រូវបានស្ថានជាច្បឹកញ្ញាប់

ខាងក្រោមនេះគឺជាសំណូរស្តីអំពីការត្រួតពិនិត្យ ដោយភ្លាក់ ឱារក្រោមហុងហោចា external review ដែលត្រូវបានស្ថានជាច្បឹកញ្ញាប់។

1. តើអ្នកទៅដែលហោចាប់ចិត្តឱ្យអំពីសិទ្ធិរបស់អ្នកដីមី ?
2. តើអ្នកទៅដែលហោចា external review ?
3. តើទៅពេលណាទីបច្ចុប្បន្នស្ថានជាច្បឹកញ្ញាប់ external review ?
4. ក្រុមកំរោះជាតាមរបៀបខ្លួន អនុញ្ញាតឱ្យអ្នកជួយធ្វើសាងុក internal grievance ជាដីរបីសុន្យនានា ឬ  
តើខ្លួនដីរបីសុន្យនានា ឬ internal grievance ជាលើកទីនៅក្នុងខេមុនពេលខ្លួន  
ស្ថានជាច្បឹកញ្ញាប់ external review ?
5. តើក្រុមហុងជាតាមរបៀបសុខភាពខ្លួនអាចពន្លាបានក្នុងការធ្វើសាងុក internal  
grievance បានដោយបុគ្គលិក ?
6. តើវាតិចិចិថែងជាផ្ទាល់បែងចែកជាប្រព័ន្ធឌីសិនជាតា HMO ឬ ក្រុមហុងជាតាមរបៀបខ្លួន  
internal grievance អាចពន្លាបានទៅក្នុងក្រុមហុង ?
7. តើខ្លួនដីរបីសុន្យនានា ឬ external review ដោយបុគ្គលិក ?
8. តើការធ្វើ external review ត្រូវបំណាយពេលបុណ្ណាន ?
9. តើនូវរាជ្យភ្លាក់ ឱារពិនិត្យដែលត្រូវធ្វើ external review ?
10. តើក្រុមហុងជាតាមរបៀបខ្លួនគោរពតាមសេចក្តីសម្រេចនេះដោយបុគ្គលិក ?
11. តើខ្លួនដីរបីសុន្យនានាបានក្នុងក្រុមហុង ?
12. ខ្លួនការជាតាមរបៀបខ្លួនបានក្នុងក្រុមហុង (មិនត្រូវក្រុមហុង) ដែលមានការជាតាមរបៀប  
ដោយខ្លួន ឬ self-insured តើខ្លួនសិទ្ធិស្ថិតិសុំ external review ដោយបុគ្គលិក ?
13. ខ្លួនការជាតាមរបៀបនៃពី Medicare ឬ Medicaid (MassHealth) ហើយដឹងតារការជាតាមរបៀប  
របៀបខ្លួនបានក្នុងពីនេះឡើងទេ តើខ្លួនសិទ្ធិស្ថិតិសុំ external review ដោយបុគ្គលិក ?
14. តើខ្លួនដីរបីសុន្យនានាបានក្នុងក្រុមហុង ?

## 1. តើអ្នកទៅដែលហេតាច្បាប់បន្ថីអាំពីស្ថិតិរបស់អ្នកផ្សេះ ?

ជូនកទិ 141 នៃសេចក្តីសម្របន្ទៀងឆ្នាំ 2000 នាមត្រវុះបណ្តុះលោខាដោយអគិតាលរដ្ឋមិ Cellucci អាយយកមកអនុវត្ត ជាច្បាប់ កាលពីថ្ងៃទី 21 ខែកញ្ញា ឆ្នាំ 2000 ។ ដើម្បី អនុវត្ត ច្បាប់នេះ ការិយាល័យក្រសួងសាធារណៈសុខភាព ឬ Department of Public Health ក៏ត្រវាទានបើកឡើង ។

ចាប់ដើម្បីបញ្ជីថ្ងៃទី 1 ខែមករា ឆ្នាំ 2001 លោកអ្នកដែលទទួលការធានាភាបន់នៅក្នុង ហុន បូកស្ថិសាធារណភាពបែននៃ Massachusetts ឬ HMO តីមានស្ថិទទួលការការពារថ្មីនៃ internal grievances គោលការណែនាំនៃការពុរាពាលដែលចាំបាច់ medical necessity guidelines, និន្នន័យភាពនៃការការពុរាពាល continuity of care ហើយនិងការពិនិត្យ ដោយមិនលំអៀងពីភ្នាក់ការ ក្រោមក្រុមហ៊ុន independent external reviews ។

## 2. តើអ្នកទៅដែលហេតាថីជាប់ external review ?

External review ឬការពិនិត្យ ដោយភ្នាក់ការក្រោមក្រុមហ៊ុននេះ គឺមានជូន លម្អិត ការពិនិត្យ ដែលប្រកប ដោយភាពត្រានលំអៀងជូនលោកអ្នកដែលទទួលការធានាភាបន់នៃផ្សេះ កសិកភាពតាមរយៈ

Massachusetts Health Plan ដែលត្រូវបានគេបងិសទម្រិនជូន លម្អិត ការធានាភាបន់នៃក្រណីជូនដែល ចាំបាច់ត្រូវពុរាពាល ។ ការបង្រើបង្រានលោកអ្នកនៅពេលមានជូន គឺជាលក្ខណ៍ ធនាភាបន់នៃនៅពីរក្នុង ក្នុង សង្គមនៃក្រមានធានាភាបន់នៃ ។ អ្នកដឹកទេសផ្សេងពុរាពាលជូនដែលត្រានទំនាក់ទំនងជាមួយនិង HMO ឬក្រុមហ៊ុនធានាភាបន់នៃរបស់លោកអ្នក និងពិនិត្យហើយឡើងការសម្រួលឱ្យក្រណីនេះ ។ ល្អទ ដែលការពិនិត្យ នោះជាមានត្វឹង ពលបេតិកក្រមានធានាភាបន់នៃរបស់លោកអ្នក ហើយមិនអាចចាត់ ចាត់ជាមោយ៖ បានទេ ។

### **3. តើនៅពេលណានឹងមានរដ្ឋីរសំអោយមាន external review ?**

ជំបូងបង្គ់ស់ លោកអ្នកត្រួវធាក់ ពាក្យ ស្តីរសំដើរការពិនិត្យផ្លូវក្រីក ឬ internal grievance បូសារទួនជាមួយក្រុមហ៊ុនជាតារាប់រងរបស់ លោកអ្នកសិន ។ លោកអ្នកមានពេល 45 ថ្ងៃដើរសំដើរការពិនិត្យផ្លូវក្រីក ឬ external review ក្រោយពីពេលដែលដោកអ្នកការទទួលសេចក្តីសម្របដែល មិនអនុគ្រោះក្នុងករណីរបស់របស់ លោកអ្នកពិនិត្យផ្លូវក្រីក ។ លោកអ្នកត្រួវធ្វើពាក្យ សំដើរការពិនិត្យផ្លូវក្រីក ឬ external review ទៅកាន់ Massachusetts Department of Public Health's Office of Patient Protection ។

### **4. ក្រោមកំពងជាតារាប់រងខ្លួនតិចអោយដើរសំដើរក្រីក internal grievance ជាតីរដីស្ថន នៅ ឬ តើខ្លួនត្រួវធាក់ពាក្យ ស្តីរសំដើរក្រីក internal grievance ជាណីកទីពីរដែរប្រឡេ មុនពេលខ្លួនដើរសំអោយមាន external review ?**

លោកអ្នកមិនចាំបាច់ទេ លើកលែងតែលោកអ្នកយក ប្រមបន្ទរពេលវេលា ។ ក្រុមហ៊ុនជាតារាប់រង ចាំបាច់ត្រួវដើរសំដើរក្រីក ឬ លោកអ្នកកម្ពស់ នៅពេល 30 ថ្ងៃ ។ លោកអ្នកមានពេល 45 ថ្ងៃ ដើរសំដើរការពិនិត្យផ្លូវក្រីក ឬ external review តីចាប់ដើរសំដើរក្រីក ពីពេលដែលដោកអ្នកការទទួលសេចក្តី សម្រចចុងក្រោយដែលបញ្ជាក់ថាគារព្យាពាលលោកអ្នកមិនចាំបាច់ ។

### **5. តើក្រុមហ៊ុនជាតារាប់រងសុខភាពខ្លួនការពិនិត្យក្រីក internal grievance បានដែរប្រឡេ?**

មិនបានទេ លើកលែងតែលោកអ្នកយក ប្រមជាតាយលក្ខអកូរបន្ទរពេលវេលា ។ ក្រុមហ៊ុនជាតារាប់រង ចាំបាច់ត្រួវសម្រេចទិន្នន័យ លើដោកសារពីរសំដើរក្រីក ឬ លោកអ្នកកម្ពស់ នៅពេល 30 ថ្ងៃ ប្រឡេប៉ាប ពីបានករណីនិងកសារទាំងឡាយដែលជាប់ទាក់ទងនិងករណីនេះ ។ ចំពោះករណីដែលបន្ទាន់បូករណីក្នុងការពារស្ថាន គឺត្រួវដោកសារពីរសំដើរក្រីក ឬ លោកអ្នកកម្ពស់ នៅពេល 30 ថ្ងៃ ។ សូមបញ្ជាក់ថា គឺនិងអាចមានការអនុវត្តយោលទៅកាមខដែលមានចំងារស្ថាន អំពីការដាក់ស្ថានប្រចាំសប្តាហិរញ្ញវត្ថុ សម្រចចុងក្រោយស្ថានប្រចាំសប្តាហិរញ្ញវត្ថុ ដោយសារពីនឹងការទទួលសេចក្តី ក្នុងការបង្កើតចំណែកសម្រាប់ស្ថានប្រចាំសប្តាហិរញ្ញវត្ថុ ។

6. តើវាត្រូវដោយណាបីសិទ្ធិ HMO ឬ ក្រុមហ៊ុនធានាការបែរបសិទ្ធភាពរបៀបចំ internal grievance អាយុវត្សទាំង ពេលកំណត់ ?

បើផ្សេងៗទៀត សេចក្តីសម្រាប់ដែលមិនអនុគ្រោះត្រូវ ឯករាជីដែលក្រុមហ៊ុន បានសម្រាប់ គឺចាត់ថា ការសម្រាប់នេះ ត្រូវបែងចែករាយបំផុត ។ ហើយមិនចាំបាច់ មាន external review ទេ ។

7. តើខ្ញុំត្រូវបង្ហាក់ស្ថាប់ខេត្តយនាល រហូត ដែរបួន ?

ការបង់ប្រាក់នៅលើកទីមួយចំនួន 25.00 ដុល្លារ សំរាប់ external review និង គឺត្រូវបង់ដោយអ្នក ជាក់ ពាក្យសំ ហើយត្រូវបង់ឡើ Department of Public Health ។ ថ្មីបង់នេះគឺអាចអនុគ្រោះ ដោយបានបើណាក្នុងក្របែយមួយទីនឹងការខ្សោះខាត ។ នៅសល់ប្រទេស គឺត្រូវបង់ដោយក្រុមហ៊ុនជាត នាក់រង ។

#### 8. តើការធ្វើ external review ត្រូវចំណាយពេលប្រទាន់ ?

#### 9. តើនេណារជាត្រាក់ ងារពិនិត្យ ផែលគ្រប់ធ្វើ external review ?

ក្រសួងទេសធានក្នុងក្រសួងទេសធានជាមួយក្រសួង សាធារណៈសុខភីបាល Massachusett Department of Public Health ហើយក្រសួងសាធារណៈសុខភីបាលយើងប្រព័ន្ធដែលក្រសួងដែលក្រសួងទេសធានក្នុងក្រសួងទេសធានជាមួយក្រសួងទេសធាន ដើម្បីពិនិត្យដោយតាតវិសមុខ ។ ការពិនិត្យក្រសួងទេសធានជាមួយក្រសួងទេសធាន គឺធ្វើឡើងដោយវិធានបណ្តុកតដែលមានការពិសោធន ឬដាយអ្នកដែលដែលមានជំនាញការវិធានក្រសួងទេសធាន ។

10. តើក្រុមហ៊ុនធានាការបំរងរបស់ខ្លួនត្រូវគោរពតាមសេចក្តីសម្រាប់នៅក្នុងទំនាក់ទំនង ?

ជាការពិតណាស់ សេចក្តីសម្របនេះគឺមិនអាចចាត់ទុកជាមោយ៖ បន្ទោ ។ សូមមេដ្ឋានទូរស័ព្ទទៅកាន់ ប្រព័ន្ធវូរស័ព្ទ hotline របស់ក្រសួងសាធារណៈសុខភីបាល Massachusetts Department of Public Health ដើម្បីដំឡើងជាតា HMO ឬ ក្រុមហ៊ុនជាន់រាប់រងមួយណាមិនព្រមគោរពតាមសេចក្តីសម្របនេះ និង external review នេះ ។

11. តើខ្លួនបានរៀបចំបណ្តាញដីមួយៗទាំងក្រសាស់ ឬក ពាក្យសុំ external review ?

ក្រុមហ៊ុនជាតាកាប់រដ្ឋបស់លោកអ្នកចាំបាច់ត្រួវដឹងសំណើពីធីការផ្លូវសំការពិនិត្យ external review នៅពេលដែលគេប្រគល់អាយលោកអ្នកទីសម្រាប់ប្រព័ន្ធសម្រាប់គេ ។ លោកអ្នកអាជីវសំក្រុជាសំដាត នាក់ពាក្យសំការពិនិត្យ external review ពីក្រសួងសាធារណៈសុខភាពបាល Massachusetts Department of Public Health យើងដោយទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-436-7757 ឬ 617-284-8315 ។  
ក្រុមហ៊ុនជាតាកាប់រដ្ឋបស់លោកអ្នកចាំបាច់ត្រួវដឹងសំណើពីធីការផ្លូវសំការពិនិត្យ external review ក្នុងយកចេញពី website របស់ក្រសួងយើងតាមរយៈ <http://www.state.ma.us/dph/bhgm> ។

**12. ឧប្បលការធានាការបង់រាយមានយោនិយាជក (មេដីក្រុមហ៊ុន) ដែលមានការធានាការបង់រាយ  
ដោយខ្លួន និង self-insured តើខ្លួនមានស្ថិតិសុំ external review ផ្លូវចេ ?**

មិនបានទេ លោកអ្នកគ្រានស្ថិតិសុំអោយមានការពិនិត្យ external review ទៅ បើសិនជាលោកអ្នកពាណិជ្ជកម្ម ឯកច្រោនធានាការបង់រាយ self-insured ។ តើ ឯកច្រោនធានាការបង់រាយ self-insured តើនិយាជករបស់លោកអ្នក ជាមួយទទួលបន្ទុ ក្នុងការទទួលខុសត្រូវទៅលើការធានាការបង់រាយដូច កសុខភាពក្នុងក្រុមហ៊ុននេះ មិនមែនក្រុមហ៊ុនធានាការបង់រាយមួយណាមួយ HMO នេះទេ ។ សូមមេត្តាបញ្ជាក់ជាមួយនិយាជករបស់លោកអ្នក បើសិនជាលោកអ្នកមិនច្បាស់ថាគាត់លោកអ្នកក្នុងនៃតួកឯកច្រោនធានាការបង់រាយ self-insured បួន្រាងណា ។

**13. ឧប្បលការធានាការបង់រាយដីមេឌា ឬ Medicare ឬ Medicaid (MassHealth) បើយក្រានការធានាការបង់រាយអោយបើសពីនេះទៀតទេ តើខ្លួនមានស្ថិតិសុំ external review ផ្លូវចេ ?**

លោកអ្នកគ្រានស្ថិតិសុំអោយមានការពិនិត្យ external review ទៅ បើសិនជាឌីជាន Medicare ឬ Medicaid (MassHealth) ជាភ្លេសិនជានាការបង់រាយតែមួយគត់ ដែលត្រូវបានប្រើប្រាស់លោកអ្នក ។ បើសិនជាលោកអ្នកមាន Medicare បើយបើសិនជាមានករណីជួចនេះ លោកអ្នកត្រូវធាក់ពាក្យ និងទៅ federal government ។ តែបើលោកអ្នកមានការធានាការបង់រាយ Medicaid (massHealth) លោកអ្នកត្រូវធាក់ទៅជាមួយក្រសួង Department of Medical Assistance ដើម្បីស្វែរសំណើនិមាន និងអំពីដំណឹងនៃសវនាការប្រើប្រាស់ការពិនិត្យ នេះ ។

**14. តើខ្លួនត្រូវធ្វើចេណ៍ ឬបើសិនជាអ្នុំមានសំណុរស្តីអំពី external review ?**

សូមមេត្តាបញ្ជាផ្លូវការឈាល់យ៉ាល់យ៉ា Office of Patient Protection hotline តាមលេខ 1-800-436-7757 ឬ 617-284-8315 ។ បុគ្គលិកក្រសួងយើងិងរាជ ចំបារមិនធ្វើយសំណុរស្តីអំពី external review ធ្វើនៃលោកអ្នក ចាប់ពីម៉ោង 9:00 ព្រឹក ដល់ ម៉ោង 5:00 រលៀល ពីថ្ងៃចុង ដល់ ថ្ងៃសុក្រ ។ បើសិនជាលោកអ្នកក្នុងនៃតួកឯកច្រោនធានាការបង់រាយ ឬយក្រានសំណើនិមានក្នុងការបង់រាយ លោកអ្នកពីរបៀបទាក់ទៅការឈាល់យ៉ាល់យើងិនូវលីនូយ៉ា ។

